PROCEDIMIENTO DE PQRs

Señor usuario:

En ejercicio de sus derechos como usuario de los servicios públicos domiciliarios, usted podrá presentar ante la EMPRESA peticiones, quejas, reclamos y recursos relacionados con la prestación del servicio, de conformidad con la normatividad vigente.

CANALES DE ATENCIÓN

Las peticiones, quejas, reclamos y recursos podrán ser presentados por los usuarios a través de los siguientes canales de atención dispuestos por la EMPRESA:

- ✓ Atención telefónica: a través de las líneas 313 220 0235 y 314 268 2498.
- ✓ Atención presencial: en el punto de venta ubicado en la Carrera 9 No. 6-59 B, La Florida.
- ✓ Correo electrónico: rapidgassasesp@rapidgas.com.co.
- ✓ Página web: a través del canal Contáctanos dispuesto para la recepción de PQR en la página web de la EMPRESA.

CONTENIDO DE LAS PETICIONES

De conformidad con la normatividad vigente, las peticiones deberán contener, como mínimo y según corresponda:

1. La identificación de la EMPRESA como destinataria de la solicitud.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y, cuando corresponda, de su representante o apoderado, con indicación del documento de identidad y la dirección física o electrónica donde recibirá correspondencia.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

El usuario podrá suministrar adicionalmente un número telefónico, correo electrónico u otros datos de contacto que faciliten las comunicaciones relacionadas con su solicitud.

La EMPRESA no podrá negarse a recibir y radicar una petición respetuosa por encontrarse incompleta. Cuando corresponda, informará al usuario sobre los documentos o información que resulten necesarios para continuar con el trámite, de acuerdo con la normatividad aplicable.

RADICACIÓN Y RESPUESTA

1. Al momento de radicar una petición, queja, reclamo o recurso, la EMPRESA asignará un número de radicado o consecutivo que permitirá identificar y realizar seguimiento al trámite.
2. Las peticiones, quejas y recursos relacionados con el contrato de servicios públicos serán resueltos dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación, salvo las excepciones previstas en la ley, entre ellas cuando se requiera la práctica de pruebas o cuando la demora sea atribuible al suscriptor o usuario.
3. Vencido el término legal sin que la EMPRESA haya emitido respuesta, se aplicarán las consecuencias previstas en la normatividad vigente, cuando haya lugar a ello.

RECURSOS

De conformidad con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, contra las decisiones de la EMPRESA relacionadas con la negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación, proceden los recursos establecidos en la ley.

Cuando el usuario no esté de acuerdo con una decisión susceptible de recurso, podrá interponer el recurso de reposición y, en subsidio, el recurso de apelación, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que tenga conocimiento o sea notificado de la decisión, según corresponda.

Los recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, sin perjuicio de que el usuario pueda actuar mediante mandatario.

- **Recurso de reposición**

Se interpone ante la EMPRESA con el propósito de que esta revise la decisión adoptada y determine si debe aclararla, modificarla, revocarla o confirmarla, según corresponda.

- **Recurso de apelación**

El recurso de apelación se interpone en subsidio del recurso de reposición. Cuando proceda y la EMPRESA mantenga total o parcialmente la decisión recurrida, deberá remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, autoridad competente para resolver la apelación.

Los demás canales presenciales, escritos o electrónicos que la EMPRESA tenga habilitados para la atención de sus usuarios.

DEFINICIONES

PETICIÓN: Solicitud presentada por el usuario ante la EMPRESA con el propósito de obtener información, documentos, una actuación, el reconocimiento de un derecho o la resolución de una situación relacionada con la prestación del servicio.

QUEJA: Manifestación de inconformidad relacionada con la prestación del servicio, la atención recibida, la conducta o actuación en la atención al usuario o el incumplimiento de compromisos relacionados con el servicio.

RECLAMO: Solicitud mediante la cual el usuario manifiesta su inconformidad frente a una situación relacionada con la prestación del servicio, especialmente respecto de la facturación, cobros o demás aspectos asociados al contrato de servicios públicos.

En materia de facturación, de conformidad con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, no proceden reclamaciones contra facturas que tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por la EMPRESA.

RECURSO: Mecanismo mediante el cual el suscriptor o usuario solicita la revisión de una decisión de la EMPRESA en los casos previstos por la ley, particularmente frente a decisiones relacionadas con la negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación.

MARCO NORMATIVO

El presente procedimiento se regirá, entre otras disposiciones aplicables, por:

- ✓ La Constitución Política de Colombia, especialmente su artículo 23.
- ✓ La Ley 142 de 1994, en especial las disposiciones relativas a la defensa de los usuarios en sede de la empresa.
- ✓ La Ley Estatutaria 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición.
- ✓ La Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA, en lo que resulte aplicable.
- ✓ Las demás normas que las adicionen modifiquen, reglamenten, sustituyan o resulten aplicables.

La EMPRESA garantizará la recepción, trámite y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y recursos presentados por sus usuarios, suscriptores y suscriptores potenciales, de conformidad con los términos y condiciones establecidos en la normatividad vigente.